



Servizi DD e risorse elettroniche: le esigenze degli utenti, le risposte delle biblioteche

***Il Document Delivery e l'InterLibrary Loan
nel settore aerospaziale: l'esperienza del
CIRA***

Dr.ssa Rosa Sannino
r.sannino@cira.it

CIRA, Centro Italiano Ricerche Aerospaziali,
Centro Documentazione

Napoli, 18 maggio 2006



Il Document Delivery e l'InterLibrary Loan nel settore aerospaziale: l'esperienza del CIRA

Il CIRA in breve

Il CIRA è una società consortile senza scopo di lucro.

I soci del CIRA sono l'ASI (Agenzia Spaziale Italiana ~ 47%), CNR (Consiglio Nazionale delle Ricerche ~ 5%), Consorzio ASI/Regione Campania (~ 16%) e le principali industrie aerospaziali italiane (~ 32%).

I costi di esercizio sono parzialmente coperti da un contributo annuale governativo.

Il CIRA opera in accordo alle linee guida definite dal Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca (MIUR).



Il Document Delivery e l'InterLibrary Loan nel settore aerospaziale: l'esperienza del CIRA

Missione del CIRA

La missione del CIRA, definita dal PRO.R.A., il Programma Nazionale di Ricerche Aerospaziali, è:

realizzare, gestire, mantenere ed aggiornare i grandi mezzi di prova
ed i laboratori;

sviluppare attività di ricerca teorica e sperimentale;

produrre e scambiare informazioni tecnico-scientifiche;

formare ed aggiornare il personale;

partecipare a programmi europei ed internazionali.



Il Document Delivery e l'InterLibrary Loan nel settore aerospaziale: l'esperienza del CIRA

Il Centro Documentazione

Il Centro Documentazione garantisce il più ampio accesso possibile a risorse informative e documentarie di diversa tipologia:

reperisce, analizza e valorizza le informazioni, individuando contenuti innovativi ed opportunità;

assicura la gestione degli archivi;

analizza, diffonde e valorizza l'informazione tecnico-scientifica;

è punto di riferimento per la comunità aerospaziale italiana per attività di information management.



Il Document Delivery e l'InterLibrary Loan nel settore aerospaziale: l'esperienza del CIRA

Il servizio di Reference

Politiche, procedure, strumenti adottati dal Centro Documentazione vogliono assicurare un servizio standard di alta qualità, basato sull'attenzione particolare ai bisogni degli utenti.

In particolare, all'interno del Centro Documentazione, il servizio di reference:

- individua, analizza, ed accede a fonti di informazioni tecniche, scientifiche, economiche e normative per il settore aerospaziale;

- reperisce e diffonde, validandoli, i risultati delle ricerche effettuate.



Il Document Delivery e l'InterLibrary Loan nel settore aerospaziale: l'esperienza del CIRA

Gli utenti

Gli utenti del Centro Documentazione, interni ed esterni:

ricercatori

staff

alta direzione

comunità aerospaziale

hanno interessi in continua evoluzione in funzione del progresso tecnologico con cui si confrontano quotidianamente.



Il Document Delivery e l'InterLibrary Loan nel settore aerospaziale: l'esperienza del CIRA

Gli user needs

Sono quindi necessarie informazioni specialistiche

aggiornate

pertinenti

affidabili

reperate nel minor tempo possibile

a costi contenuti



Il Document Delivery e l'InterLibrary Loan nel settore aerospaziale: l'esperienza del CIRA

Le metodologie

Nell'ambito delle politiche di scambio tra biblioteche scientifiche e **per uso esclusivamente di studio e ricerca**, il Centro Documentazione offre e si avvale dei servizi di

Document Delivery

Interlibrary Loan

basati sul principio della **reciprocità**.



Il Document Delivery e l'InterLibrary Loan nel settore aerospaziale: l'esperienza del CIRA

I limiti

Come utente e come fornitore dei servizi di reference, il Centro Documentazione ha riscontrato spesso i **limiti** di queste attività derivanti da:

Normativa vigente sul copyright

Budget limitati



Il Document Delivery e l'InterLibrary Loan nel settore aerospaziale: l'esperienza del CIRA

Cosa fare

Di fronte all'enorme potenzialità di accesso alle risorse informative in formato digitale, nell'interazione con gli utenti, è necessario:

tenere presenti i limiti derivanti dalla normativa sul diritto d'autore (i.e. trasmissione elettronica delle copie, limiti al numero di fotocopie possibili, etc.);

incrementare le politiche dell'*Open Access*;

incrementare, dove possibile, le metodologie *copy left* basate sul libero utilizzo della creazione (non riguardano il diritto a godere dei proventi dello sfruttamento di un'opera d'ingegno, ma soltanto il diritto a vedere riconosciuta la paternità dell'opera).



Il Document Delivery e l'InterLibrary Loan nel settore aerospaziale: l'esperienza del CIRA

Le Best practices

Per migliorare la qualità dei suoi servizi il Centro Documentazione ha messo in atto *best practices* che

contengano i costi

ottimizzino i risultati ottenuti

e, di conseguenza, la *user satisfaction*.



Il Document Delivery e l'InterLibrary Loan nel settore aerospaziale: l'esperienza del CIRA

Le Best practices

*Approccio **problem solving** nell'individuazione delle informazioni bibliografiche e dei potenziali fornitori*

Condivisione delle risorse tra consorzi e network di biblioteche

Utilizzo di procedure chiare e complete

Aggiornamento costante e mirato delle consistenze

Scelta delle tecnologie “state of the art” (banche dati, sw di gestione di ILL, hw, etc.)

Comparazione dei costi



Il Document Delivery e l'InterLibrary Loan nel settore aerospaziale: l'esperienza del CIRA

Le Best practices

Competenza ed aggiornamento continuo del personale

Registrazione e conservazione elettronica delle richieste ricevute ed effettuate

Utilizzo dell'e-mail per tutte le comunicazioni di risposta

Rapidità nei tempi di risposta (al momento tutte le richieste vengono esaudite in media nel tempo massimo di 1 settimana)

E', inoltre, in sviluppo un sistema che permetta agli utenti il controllo in linea delle richieste per verificarne lo status



Il Document Delivery e l'InterLibrary Loan nel settore aerospaziale: l'esperienza del CIRA

Le Best practices

Borrowing:

Controllo dei fornitori (maggiore velocità nella risposta, utilizzo di metodi di consegna veloci e sicuri quali il corriere)

Rispetto delle politiche interne delle biblioteche fornitrici (termini di restituzione)

Utilizzo delle nuove tecnologie e tools per effettuare le richieste

Lending:

Adesione ai requisiti di legge riguardo il copyright

User manual a disposizione degli utenti

Abolizione del limite del numero di richieste possibili da parte dello stesso utente

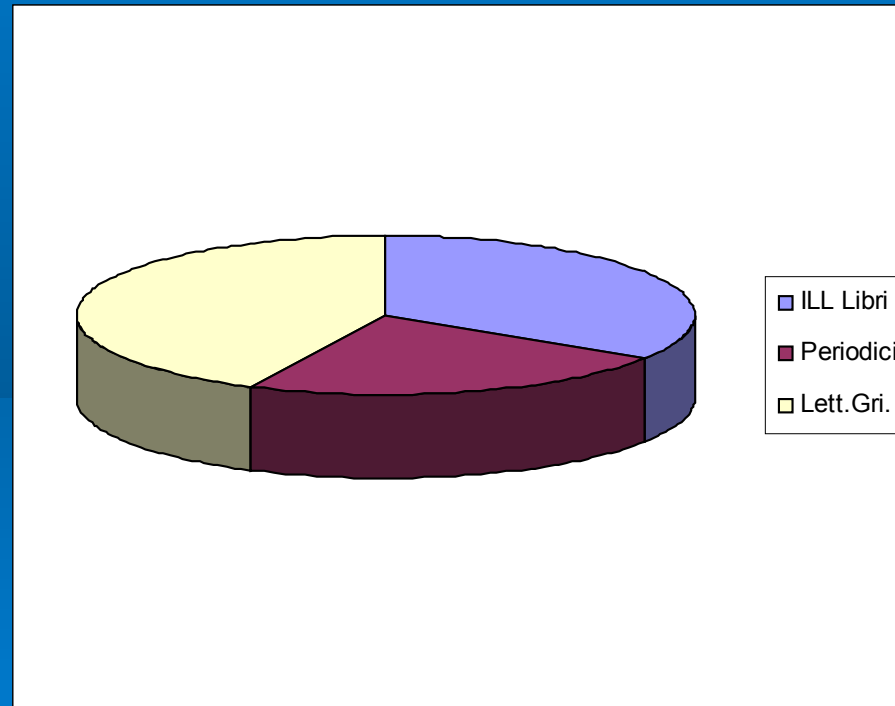
Risposta alle richieste in tempo reale ed in maniera accurata e corretta

Registrazione e statistiche delle richieste

Valutazione della *user satisfaction*

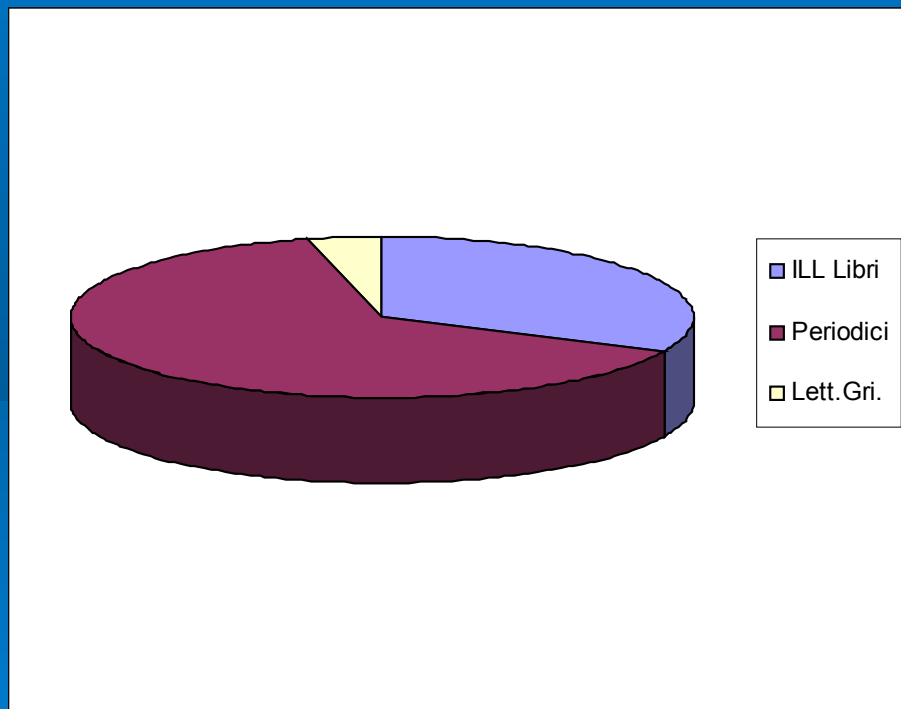
Il Document Delivery e l'InterLibrary Loan nel settore aerospaziale: l'esperienza del CIRA

**Richieste effettuate al CIRA da parte di altre biblioteche scientifiche
(returnables e non-returnables)**



Il Document Delivery e l'InterLibrary Loan nel settore aerospaziale: l'esperienza del CIRA

**Richieste effettuate dal CIRA ad altre biblioteche scientifiche
(*returnables e non-returnables*)**





Il Document Delivery e l'InterLibrary Loan nel settore aerospaziale: l'esperienza del CIRA

Azioni mirate per incrementare l'accesso alle informazioni

Sviluppo del MetaOpac aerospaziale (www.cira.it/metaopac)

Politica di *collection development* per l'utenza potenziale esterna (dipartimenti universitari, centri di ricerca, imprese)

Adesione a consorzi (Cilea, Caspur, Cineca)

Accordi con Agenzie ed altri enti a livello internazionale



Il Document Delivery e l'InterLibrary Loan nel settore aerospaziale: l'esperienza del CIRA

Lo scenario nell'immediato futuro

Naturale sviluppo dei servizi di Document Delivery e di InterLibraryLoan sarà la nascita, grazie alla collaborazione tra CIRA ed ASI, l'Agenzia Spaziale Italiana, di un POLO AEROSPAZIALE e la creazione di un "Portale Aerospaziale Nazionale dell'Informazione e della Documentazione".